



BUS935 Advanced Freight Transportation
Theory (Doctor)

제 4주차 리포트

과 목 : 화물운송론

교수명: 정 성 태 교수님

코 드 :

과 정 : 박사과정 2학기

학생명: 김 경 민

[국내택배와 국제택배(특송)]

1. 택배(소화물 일괄운송)의 개념과 서비스 특성

1) 택배(소화물 일괄운송)의 개념과 서비스 특성

◆ 택배(소화물 일괄운송)의 개념

택배란 “화물자동차운수사업법 시행규칙” 제6조3항에서 ‘운송사업자의 일관책임하에 화물을 집하, 분류, 배송하는 형태의 운송사업’이라고 규정.

- ▶ 택배서비스 정의: 불특정 다수의 화주의 요청에 의해 소형, 소량의 화물을 송화인의 문전에서 집화하여(pick-up) 택배업체의 일관책임하에 수화인의 문전까지 신속하게 배달해 주는 운송서비스이다.

◆ 택배(소화물 일괄운송) 서비스의 특징

- 1) 서비스 속성대비 가격의 경제성 2) 물품의 인도의 신속성, 신속한 대응
- 3) 자유로운 배송시간대의 편리성 4) 안전한 물품의 인도, 신뢰성
- 5) 다양한 물품배달 및 대금지불수단의 다양성, 단일요금체제의 확립
- 6) 문전배송, 운송서비스의 혁신성, 소형, 소량화물의 운송을 위한 운송체계
- 7) 공식적인 약관에 따른 보증제도, 규격화된 포장서비스를 제공하고, 운송장의 작성으로 소화물의 분실파손 등에 대한 손해 배상제도를 확립.
- 8) 무인 드론의 이착륙 제어시스템 활용, 드론 택배시장 크게 성장 예측.
- ▶ 사업자체로서의 특징: 장치산업, 네트워크 산업, 정보시스템 사업, 노동집약적 산업(중량물은 이동식 택배함으로 개선중)

2) 택배(소화물 일괄운송)의 사회적 요구와 취급품목

◆ 택배서비스의 사회적 요구 (증가요인)

- 1) 재화나 정보에 대한 신속한 전달 요구- 시간가치의 중요성 커지고있는 사회환경
- 2) 소량 다품종 생산과 다빈도 배송 요구-JIT시스템, 고객욕구의 다양화, 복잡성.
- 3) 소득의 증가와 편리성 추구-종더 많은 여가 선용과 생활의 편리로 택배수요 증가
- 4) 기업의 물류합리화- 물류비 절감과 유통구조의 개선, 공동화, Outsourcing증대.
- 5) 주5일/ 단력시간 근무제 확산과 여성의 사회진출 증가로 택배 수요 증가함.
- 6) TV홈쇼핑,온라인/모바일쇼핑 거래액 매년 20% 성장 (2020년 국내-100조원 규모)

◆ 택배업체가 제공하는 서비스:

- 서비스만족 결정체- Visibility(가시성)확보
- 1) 화물의 집하, 배달 및 이에 관련된 정보서비스, 포장서비스, 보관관리서비스, 배달증명.
- 2) 유통업체의 BACK-Office기능(고객관리업무: 주문, 반품,불만처리), 소비자만족도 조사
- 3) Cash on delivery서비스-상품대금 수수, 신용카드 결제업무 서비스, 기타 운송서비스
- 4) 설치 및 정기교환 서비스-홈쇼핑 판매상품 조립, 설치, 부품 교환, 교체 서비스
- 5) 스마트폰 활용: ,송수신인서명사진 제공, PDA단검보완, 배송정보 실시간전달, 현금영수

- ▶ 택배취급 제한품목: 유리,냉동,가구,서화, 도자기류, 김치류, 동물성한약액, 플라스틱 제품
- ▶ 택배취급 금지품목: 현금, 유가증권, 화약, 유류, 유독성위험물, 밀수품, 마약류, 장물, 사체,
- ▶ 택배 취급관련 품목: 보석류, 고급 모피의류, 생동물, 계약서 등

3) 택배 운송장의 역할과 중요성

- 계약서 역할 : 운송장 기록내용이 곧 계약내용이 된다.
- 택배요금 영수증 역할 : 운송장에 기록된 요금으로 영수증
- 화물인수증 역할 : 택배회사가 화물을 송화인으로부터 이상 없이 인수함을 증명
- 정보처리 자료 역할 : 바코드 추적정보, 집화 정보

- 화물취급 지시서 역할 : 지역정보, 취급주의사항, 안전인도
- 배달에 대한 증빙 역할 : 배달여부의 확인, 책임소재
- 요금 청구서 역할 : 착불 경우 수화인에게 요금 청구
- 수입관리자료 역할 : 선불화물, 착화물 경우 입금표와 수입금, 운송장 첨부제출
- 화물 Picking 및 패킹 지시서 역할 : B2C화물 취급 기업 경우

4) 택배 환경분석

<p>◆ 물류시장 환경변화에 따른 배송형태 변화 인터넷 쇼핑물 택배 배송 형태가 B2C(48.7%)→C2C(27.3%)→B2B(23.9%) 기업물류비 절감 택배 배송 B2B→B2C→C2C로 TPL 등으로 형태 변화</p> <p>◆ 대기업 택배사 인수 및 업무제휴 대기업의 물류회사 인수로 택배시장 진입과 중소형 택배사의 합병을 통한 몸집불리기와 대단위 공동물류단지 개발추진으로 전문인력 양성 사업 ▶ 대한통운-금호그룹에서-CJ그룹 인수로 2017년 실적기준 2조 750억원(10억상자로 전년대비14%성장)</p> <p>◆ 택배업체 경쟁심화로 택배단가 저하 인터넷쇼핑물 회사인 지마켓, 옥션, 인터파크, 홈쇼핑회사들 뿐만 아니라 개인 쇼핑물 업체들도 영업 마진 수익을 배송료에서 충당하기 위한 민간 택배사들 경쟁심화로 택배단가 경쟁적 인하.(동부익스프레스: 초기년도-20억 적자) 동원로엑스 : -49억적자) 사업 포기</p>

택배 이용시 고려사항 우선순위

비용적절성(29%), 배송시간 신속성(21%), 접근 편의성(15%), 배송정확성(11%), 회사신뢰도(10%)

택배 이용시 불편한점 우선순위

부재시 물품인수 번거로움(32%), 도착예정시간 확인불가(21%), 배송기간지연(18%), 반품절차 (12%)

<p>◆ 통신 매체별 “연간 성장률” 예상 사이버 쇼핑물(연20%)→인터넷쇼핑물(15%)→TV홈쇼핑(15%)→카다로그 쇼핑(5%)</p> <p>◆ 사이버쇼핑물 시장 형태 점유율 인터넷쇼핑물(36.9%)→TV홈쇼핑(30.2%)→제조업/할인업(10.4%)→친인척(7.9%)</p> <p>◆ 상품 군 별 거래 현황 소비자 욕구변화인 생활용품위주에서 고급상품군인 여가, 웰빙, 건강식품, 의류/패션(현대로지스틱스중점사업)_ 생활용품/전기/전자. 통신기기 등 택배물량 증가</p> <p>◆ 택배이용 물품 순위: 의류(41.3%)→책/도서(13.6%)→화장품(11.0%)→생활용품(9.7%)</p> <p>◆ 중소 택배사 경영위기, 배송서비스 경쟁 심화, 유통 채널 다양화</p> <p>◆ 2016물류산업총람 통계 2015년-취급 BOX 18억 개, 매출액 4조 원, 택배단가: 2,200원</p> <p>◆ 드론 택배 실시-우정사업본부, -섬 지역, CJ-대한통운, 롯데로지스틱스 등 추진계획</p> <p>◆ 택배가 물류에 미치는 영향</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 공동 수·배송으로 유통단계 축소로 물류비 절감 2) JIT체제 구현으로 재고감축 효과,. 3) 교통수요 억제로 교통혼잡, 환경오염, 교통사고 예방 4) 제도확립에 따른 발전 가능성이 큼 5) 다품종 소량화물의 신속한 배송에 적합,
--

6) 택배의 유형

- Point to Point System : 일정한 권역별로 터미널을 구축하고 해당 권역 내에 산재해 있는 영업소나 집배센터는 해당 권역터미널로 집하된 화물을 발송하고 그 터미널로부터 배달화물을 인계받아 배달업무를 수행하는 형태의 처리시스템.
- Hub & Spoke System : 영업소 또는 집배센터에서 집하한 화물을 하나의 대형터미널로 집결시킨 후 전 영업소 및 집배센터별로 배달행선지를 구분, 분류하여 간선 운송시키는 시스템.
- 절충형 System : Point of Point System 과 Hub & Spoke System 의 양시스템의 문제점을 보완하기 위한 것이 절충형 System.

7) 택배 운송시스템의 장단점

구분	Point to Point	Hub and Spoke	혼 합 형
장점	<ul style="list-style-type: none"> 지역별 물량이 많은 경우 신속성의 배가증진이 가능 지역거점별 개별 소송가능 	<ul style="list-style-type: none"> 기사 및 노무관리상의 효율성 적은 물량처리 시에 효율적 이용가능 운행경비의 최소화 및 운행 효율화 가능 	<ul style="list-style-type: none"> 지역거점에 어느 정도 적정 물량이 있을 시 효율적 적용 가능 지역거점에서 물량에 따라 능동적 대처 가능 거점 Hub의 기능 효율화
단점	<ul style="list-style-type: none"> 지역거점에 분류기능 구비 차량운행이 많아 비용발생 과다 기사 및 노무관리상에 과다 경비발생, 3D현상으로 기사 수급상의 어려움 지역거점 TML 확보의 어려움(대도시) 	<ul style="list-style-type: none"> 중심 Hub에 직접 시간이 상이할 수 있음 심야 노무인력의 어려움 육상구간별 교통상황에 능동적 대처가 어려움 지역간 시간격차 발생 대규모 부지확보의 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> 소량의 물량에는 적용상의 어려움이 있으므로 단계별 적용의 어려움이 있음 노무인력의 과다발생 및 운전기사의 관리문제 지역거점 TML 확보의 어려움 및 비용발생의 과다

8) 사례연구: 우체국 택배의 운송 종류와 프로세스

<p>◆ 정기운송 : 우편사업본부의 우편물운송방법 지정서에 의해 시행되는 운송</p> <p>◆ 임시운송 : 정기운송 이외 방법으로 감편, 증편, 거리연장, 거리감축, 차종변경</p> <p>◆ 특별운송 : 우편물량의 일시적인 폭주와 교통 장애 등 기타 특별한 사정이 있다고 인정되는 경우에는 우편물의 원활한 소통을 위하여 전세차량·선박 및 항공기에 의해 운송하는 것</p> <p>우체국택배 매출구성비 : 창구소포-31.8% 개별택배-9.0% 계약택배-59.2%</p> <p>우편사업은 막강한 민간경쟁자와 직접 경쟁하고 있는 유일한 정부사업 (우체국택배, 국제특송, 우체국쇼핑, 우편물 취급)</p>

8) 우편물류의 SWOT 분석

Strength (강점) <ul style="list-style-type: none"> ▪ 전국에 뻗어있는 Network (전국 3,692개)편의점 만큼 많음 ▪ 121년의 오랜 역사, 건전한 재무구조 ▪ 브랜드 파워 (인지도) ▪ 정부기관으로서 성공적 	Weakness (약점) <ul style="list-style-type: none"> ▪ 예산, 인력, 조직의 경직성 ▪ 요금 / 마케팅 탄력성 부족 ▪ 매년 늘어나는 인건비 구조로 인한 재정부담 ▪ 물류핵심역량과 전문성 부족
Opportunity (기회) <ul style="list-style-type: none"> ▪ 전자상거래 활성화로 인한 물류시장 성장 ▪ 택배사업의 육성정책 ▪ 동북아지역에서의 물류 중요성 인식 증대 ▪ IT강국에 걸맞게 발달한 우정사업 정보통신기술 	Threat (위협) <ul style="list-style-type: none"> ▪ e-billing(전자광고)등에 따른 우편물량의 지속적인 감소 ▪ 택배사의 저 단가 경쟁 취약 ▪ 국제특송업체들의 공격적 마케팅 ▪ 대기업의 택배시장 신규진입

2. 국내 택배산업의 사회적 요구와 현황 및 문제점, 효율화 방안

1) 국제특송의 개념과 업무특징

- 국제특송의 개념 :

국제특송(국제 소화물운송)은 주로 항공기를 이용하여 화주의 문전까지 배달하는 수송시스템으로 - 항공기에 의한 간서운송과 화물자동차에 의한 집배의 연계운송으로 행해지는 국제복합운송의 형태

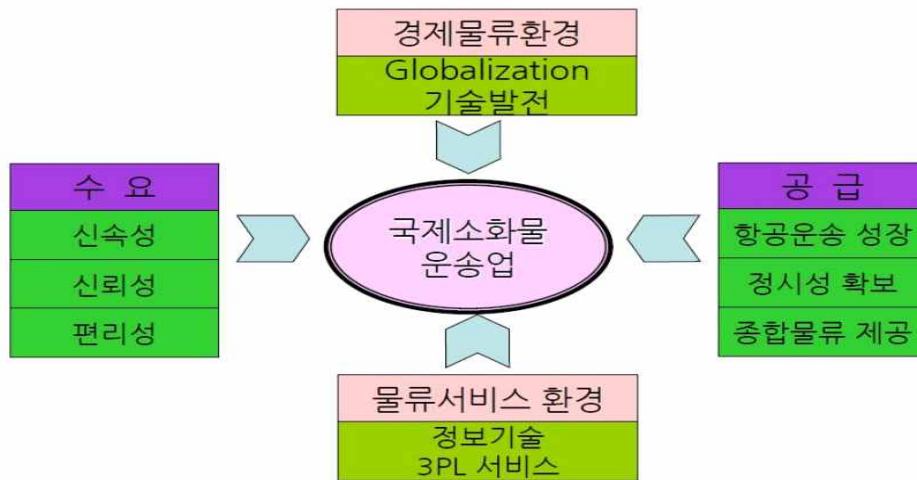
- 전세계에 구석구석을 고객의 전화 한 통으로 하루에서 이틀 사이에 재화를 직접 픽업해 수취인의 집이나 사무실까지 Door to Door 혹은 Desk to Desk로 신속, 정확하게 배달하는 개념의 사업을 말하며, 항공 특급 운송 또는 통합운송업자 라고도 한다.

-국제 특송기업의 업무 특성 :

신속, 정확, 안전, 편의, 화물추적 특성이 있으며. 기업들의 경쟁력은 규모가 아니라 무선, 위성통신, 인터넷, EDI 등의 첨단 정보통신의 기술을 산업현장에 잘 접목시켜 특송업체의 특성을 잘 발휘하는 데 있다. 국제특송 업체로는 UPS, 외, FeedeX, TNT,

일본통운, 야마토운수, CJ대한통운 등이 있다.

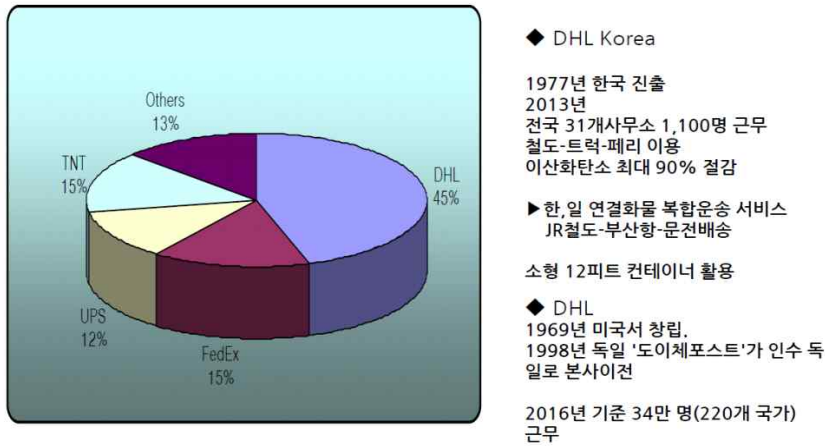
2) 국제통송의 환경요인



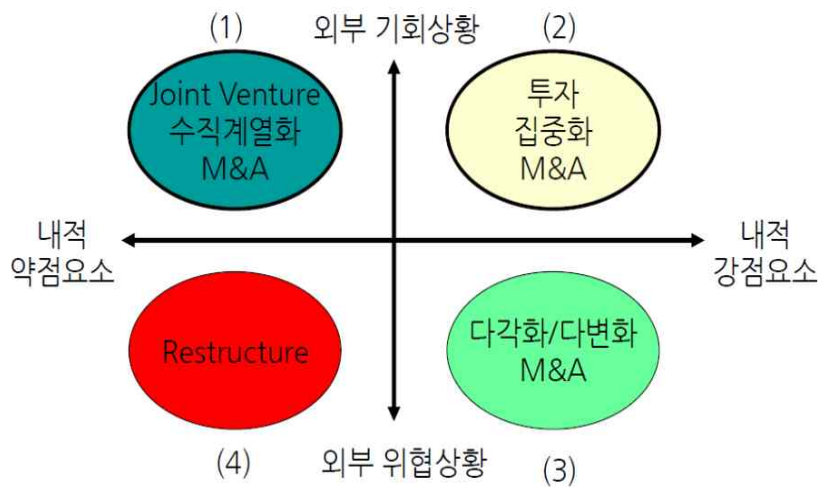
3) 국제특송 업체의 일반현황

	FedEx	UPS	DHL
설립년도	1973	1907	1969
창업자	Frederick W. Smith	James E. Casey	Dasley, Hillblom and Lind
CEO	Frederick W. Smith	Michael L. Eskew	Vicki Bretthauer
서비스가능 국가	211개국	200개국	229개국
장비 및 차량(대)	45,000	130,000	16,916
종업원수	143,000	370,000	71,480
IT 종사 인원수(1997)	4,400	4,000	220*
종업원수(미국외)(비중)	4,000(28%)	40,000(10.8%)	60,480(84.6%)
화물전용기 수	640	540	251
운송정보관리시스템	COSMOS, Super Tracker	Package Tracking System	EasyCall
운송방식	Hub-and-Spoke	Hub-and-Spoke	Point-to-Point

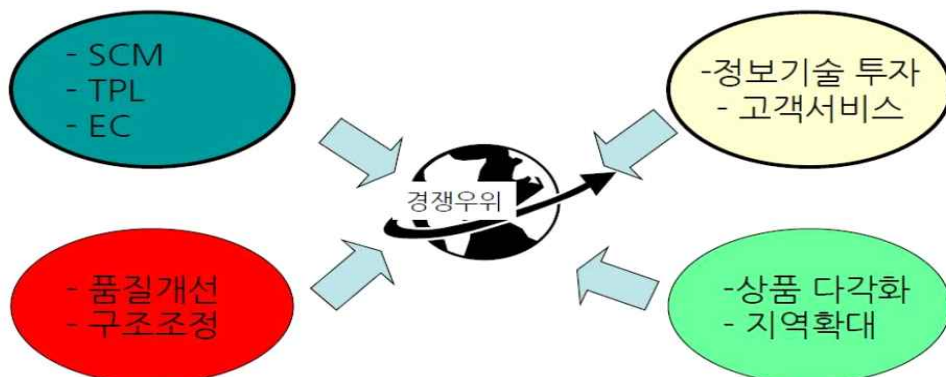
4) 국제특송의 국내(한국)시장 점유율



5) 국제특송업의 SWOT Matrix에 의한 경쟁전략



6) 국제특송 업체의 경쟁우위 전략



3) 국제특성 화물 프로세스와 주요 전략 및 사례

1) 국제특송 화물의 수출 프로세스



2) 국제특송 화물의 수입프로세스



3) 사례연구 : 우체국 국제특송의 IN/OUT- BOUND Process

[발송] - 우체국접수 - 국제우편물류센터 이동 - 우편물 구분 항공사

인수 및 탑재 - 상대국 발송

[도착] 항공기 도착 - 통관 - 배달국 이동 - 배달완료

4) 국제특송 업체 FedEx 서비스차별화 사례

회사개요: 직원138,000명, 항공기 640대, 차량 41,000대, 서비스 국가 220개국

- 1) 전세계 어디라도 48시간내 배달을 슬로건으로 내세우고 있는 FedEx는
고객으로부터 화물을 인수해 최종 인수자에게 배달을 완료할 때까지 무선통신, 위성통신, EDI 등 최신 정보통신기술을 적극 활용하고 있음
(배달오차확률은 0.01%로 하루 240만건 중 240건 정도만 배달 오차)
- 2) FedEx가 운영하고 있는 '추적시스템'은 화물의 위치와 이동경로 등 모든 관련정보를 '수퍼허브'에서 통합관리, 화물의 상태 및 이동경로를 즉시 파악할 수 있게 해줌
(이러한 화물추적 정보는 PC나 인터넷을 통해 제공).
- 3) 국제간의 물류에서 많은 시간이 소요되는 부분이 통관인데,
FedEx는 항공기가 목적지로 출발하는 즉시 EDI를 통해 모든 정보를 해당국가 세관에 통보, 항공기 도착 전에 모든 통관절차를 끝내 물류시간을 크게 단축하고 있음.
- 4) FedEx 회사가 고객의 요구에 맞춰 정확한 배달서비스를 제공할 수 있는 것은
일선 영업 담당자의 손에 쥐어진 초소형 컴퓨터 "슈퍼트랙커"와 자체 통신위성이 만들어낸 완벽한 물품배송정보 통신망 덕분임.